

---

**ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ**

---

УДК 338.48

**О. І. Зайцева**, к.е.н., доцент,  
**К. В. Самойленко**, аспірант**ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ  
В УМОВАХ РИНКОВОЇ САМООРГАНІЗАЦІЇ**

**Анотація.** У статті обґрунтовано необхідність використання інформаційних технологій в управлінні туристичними підприємствами. Досліджено вплив інформаційних технологій на якість туристичного продукту. Проведено SWOT-аналіз можливостей і загроз при розробці глобальної туристичної інформаційної системи. Запропоновано модель використання інформаційних технологій для забезпечення якості туристичних послуг.

**Ключові слова:** інформація, інформаційні технології, туристичний продукт, якість.

**О. И. Зайцева**, к.э.н., доцент,  
**Е. В. Самойленко**, аспирант**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ  
В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ САМООРГАНИЗАЦИИ**

**Аннотация.** В статье обоснована необходимость использования информационных технологий в управлении туристическими предприятиями. Исследовано влияние информационных технологий на качество туристического продукта. Проведен SWOT-анализ возможностей и угроз при разработке глобальной туристической информационной системы. Предложена модель использования информационных технологий для обеспечения качества туристических услуг.

**Ключевые слова:** информация, информационные технологии, туристический продукт, качество.

**О. I. Zaitseva**, candidate of economic sciences, associate professor,  
**K. V. Samoilenko**, postgraduate student**INFORMATION NEEDS TOURISM ENTERPRISES UNDER CONDITIONS  
OF MARKET SELF-ORGANIZATION**

**Abstract.** The author of the paper substantiates the necessity of using information technologies in management of tourism enterprises. The influence of information technology on the quality of the tourism product is investigated. SWOT-analysis of opportunities and threats in the development of the global tourist information system are conducted. A model of the use of information technologies for quality assurance of tourism services is proposed.

**Keywords:** information, information technology, tourism product, quality.

**Актуальність теми дослідження.** В умовах ринкової самоорганізації значно зростає роль інформаційних технологій як важливого інструменту підвищення ефективності управління підприємствами. Специфічні особливості створення та реалізації туристичних послуг (велика кількість суб'єктів туристичного ринку, їхня значна географічна роз'єднаність і розгалужена система взаємовідносин, територіальна диференціація туристичних продуктів, віддаленість місця реалізації туристичних послуг від місця їх споживання) зумовлюють стрімке зростання інформаційних потреб туристичних підприємств. Аналіз процесів, що відбуваються у сфері відпочинку та туризмі, свідчить про низький рівень застосування інформаційних технологій у діяльності вітчизняних підприємств у порівнянні з підприємствами туристично розвинених країн світу.

---

**ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ**

---

Зазначені проблеми мають вирішуватися на дослідженні наявних сучасних інформаційних технологій, їхнього застосування та впливу на різні стадії створення і просування туристичного продукту та аналізі розвитку вітчизняного туристичного бізнесу в цілому.

**Постановка проблеми.** Інформаційні технології – провідний фактор впливу формування соціально-економічних основ підприємств нової формації. Якщо спочатку вони були рушійною силою для традиційних галузей виробництва, то в подальшому, у зв'язку з розвитком та інтенсифікацією інформаційних обмінів, їх почали активно застосовувати на світовому ринку послуг, зокрема у туристичному інформаційному просторі та в організації туристичного бізнесу [2]. Тому метою статті є обґрунтування необхідності використання інформаційних технологій в управлінні туристичними підприємствами та дослідження їхнього впливу на якість туристичного продукту.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Сьогодні туристичні підприємства готові впроваджувати сучасні інформаційні технології, які здатні протягом короткого періоду давати необхідну інформацію, зокрема про транспортні засоби, про можливості житлово-готельного фонду, а також в автоматичному режимі приймати управлінські рішення, які пов'язані з реалізацією туристичного продукту споживачами [2].

Вплив інформаційних технологій на розвиток туризму величезний, оскільки прямо пов'язаний з підвищенням ефективності роботи як кожного туроператора окремо, так і усього туристичного бізнесу в цілому. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Плейн, В. Утовас і Дж. Стафорд стверджують [1, с.168], що можливості електронного бізнесу, Інтернету та комп'ютерних технологій відкрили нові перспективи для індустрії туризму. Сучасні українські науковці визначають, що підприємства туризму першими показали, як інформаційні технології впровадити в практику ділових відносин [2, 3] і яким чином вони вплинуть на якість туристичних послуг [4].

**Виклад основного матеріалу.** Не підлягає сумніву, що туризм є «інформаційним» видом економічної діяльності, в тому сенсі, що інформаційні ресурси підприємств туризму – це їхні головні ресурси. Ступінь розвитку інформаційних ресурсів визначає загальний рівень інформатизації. Інформатизацію визначають як сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб на основі формування і розвитку інформаційних систем, мереж, ресурсів та технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Інформатизація в туризмі пов'язана з впровадженням комп'ютерних систем, що докорінно змінило процес розвитку туристичних компаній. Це відбулося внаслідок використання централізованих систем обробки та зберігання даних, систем планування та контролю.

Світова туристична організація намагається створити єдину світову уніфіковану графічну інформаційну систему для туризму. Але через різне визначення одних і тих самих об'єктів у різних країнах світу вона не створена.

Первинною базою для такої системи можуть слугувати туристично-інформаційні центри, які створені у більшості міст та селах світу, які відрізняються інтерактивними туристичними ресурсами.

Більшість турфірм готові працювати з сучасною інформаційною системою на умовах оренди, що не вимагає великих початкових інвестицій і дозволяє управляти своїми платежами залежно від обсягу операцій. Тому в сучасних умовах є актуальною розробка і просування глобальної інформаційної системи для взаємодії туроператорів і турагентів з використанням мережі Інтернет.

Для оцінки перспектив розробки глобальної системи був проведений SWOT-аналіз (рис. 1).

**ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ**



**Рис. 1. Матриця SWOT-аналізу: можливості і загрози при розробці глобальної туристичної інформаційної системи**

Щоб виправдати очікування учасників туристичного бізнесу та залучити необхідну кількість турфірм, при розробці глобальної інформаційної системи для туристичного бізнесу необхідно вирішити такі завдання:

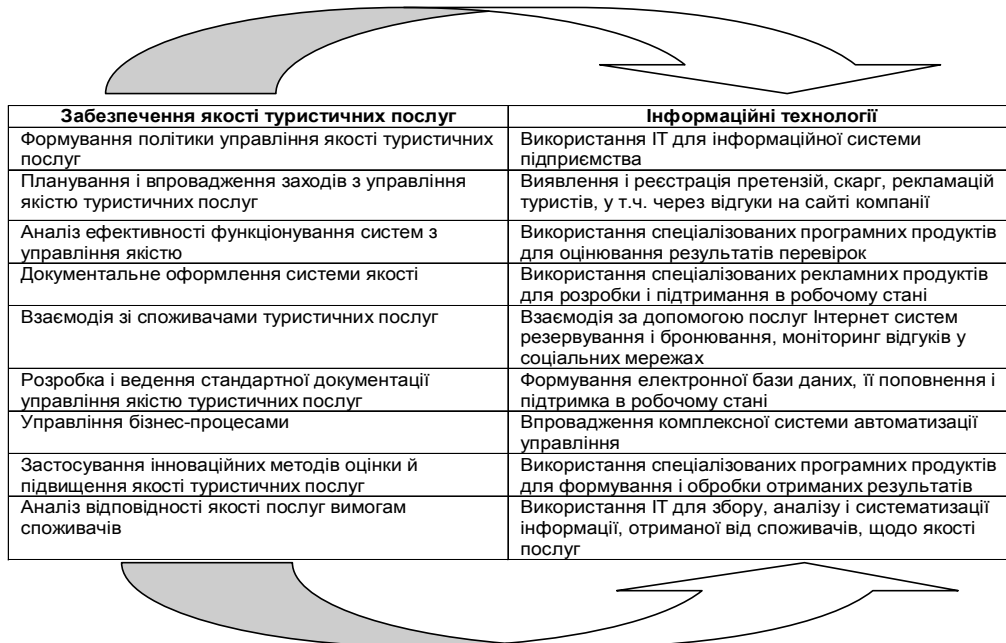
- підвищення ступеня деталізації туристичних послуг для полегшення пошуку за замовленням клієнта та автоматизації формування документів;
- стандартизація основних понять у масштабі виду економічної діяльності;
- вироблення чітких правил бронювання, зміни ануляції та інших стандартних операцій із заявкою;
- зменшення часу відгуку на бронювання;
- забезпечення актуальної інформації про ціни та наявність місць;
- забезпечення функцій контролю використання ресурсів з метою недопущення перебронювання;
- автоматизація оперативного ціноутворення з автоматичним оновленням опублікованої цінової пропозиції;
- забезпечення управлінського персоналу оперативною інформацією про хід продажів, завантаження ресурсів;
- автоматичний контроль дотримання технологічних термінів.

Очевидно, що при розробці автоматизованої інформаційної системи доцільно спиратися на можливості Інтернет, які зараз використовуються в інформаційних системах туристичних підприємств в основному для представлення в мережі електронних каталогів поїздок і створення інтерфейсу для бронювання послуг агенціями.

Управління якістю туристичних послуг є складним процесом, в якому інтегрується діяльність різних суб'єктів господарювання з метою задоволення потреб туристів. Застосування сучасних інформаційних технологій в діяльності підприємств дасть можливість підвищити якість туристичних послуг і якомога повніше задовольнити потреби споживачів, тим самим забезпечити конкурентні переваги підприємств на внутрішньому і міжнародному ринках.

Авторами запропоновано модель використання інформаційних технологій для забезпечення якості туристичних послуг, підґрунтям якої стане взаємозв'язок між вимогами, що формують якість туристичних послуг, та необхідними для цього інформаційними технологіями (рис. 2).

**ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ**



**Рис. 2. Модель використання ІТ у процесі забезпечення якості туристичних послуг**

**Висновки.** Використання сучасних інформаційних технологій для розвитку туристичної галузі є запорукою виживання в жорсткій конкурентній боротьбі і одночасно конкурентною перевагою як окремого підприємства, так і туристично-рекреаційного комплексу області в цілому. Сучасні інформаційні технології в туристичному бізнесі можуть і повинні застосовуватися в таких сферах туристичного бізнесу, як комунікації, реклама, автоматизація управління, автоматизація обліку, міжнародні системи бронювання місць. Алгоритми впровадження інформаційних технологій у ці сфери туристичного бізнесу стануть перспективами подальших досліджень авторів.

**Література**

1. Виноградова О. В. Вплив інформаційно-технологічного фактору на конкурентоспроможність українських послуг на світовому ринку. Ч.1. / О. В. Виноградова. – К : ІМВ КНУ, 2003. – С.167–169.
2. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: [монографія] / С. В. Мельниченко. – К. : КНТЕУ, 2008. – 493 с.
3. Миронов Ю. Б. Інтернет-технології в туризмі / Ю. Б. Миронов // Економіка: проблеми теорії та практики. Збірник наукових праць. – 2004. - Т. 2, Вип. 194. – С. 457-464.
4. Ткаченко Т. І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Новак. – К. : КНТЕУ, 2006. – 234 с.
5. Губанова О. В. Управление, прогнозирование, информационные технологии в сервисной деятельности. Ч. 4 / О. В. Губанова, Т. Ю. Новгородцев, С. В. Чупров. – Иркутск : ИГЭА, 2001. – 286 с.

**References**

1. Vynohradova, O. V. (2003). *Vplyv informatsiino-tehnolohichnoho faktoru na konkurentospromozhnist ukrainskykh posluh na svitovomu rynku [The impact of information technology factor on the competitive of Ukrainian services on the world market]*. Kyiv: Institute of International Relations, Taras Shevchenko National University of Kyiv [in Ukrainian].
2. Melnychenko, S. V. (2008). *Informatsiini tehnolohii v turyzmi: teoriia, metodolohiia, praktyka: [monohrafiia] [Information Technology in Tourism: theory, methodology, practice: a monograph]*. Kyiv: Kyiv National University of Trade and Economics [in Ukrainian].
3. Myronov, Yu. B. (2004). *Internet-tehnolohii v turyzmi [Internet technologies in tourism]. Ekonomika: problemy teorii ta praktyky. Zbiryk naukovykh prats - The economy: problems of theory and practice. Collection of scientific papers, 2(194), 457-464 [in Ukrainian]*.
4. Tkachenko, T. I., Melnychenko, S. V., & Novak, M. V. (2006). *Upravlinnia yakisti hotelnykh posluh: monohrafiia [Management of quality of hotel services: monograph]*. Kyiv: Kyiv National University of Trade and Economics [in Ukrainian].
5. Gubanova, O. V., Novhorodtsev, T. Yu., & Chuprov, S. V. (2001). *Upravleniye, prognozirovaniye, informatsionnyye tekhnologii v servisnoy deyatelnosti [Management, forecasting, information technology in service activities]*. Irkutsk: ISEA [in Russian].

Надійшла 24.03.2014